De DrugLijn jaarverslag 2008

De DrugLijn
Voor alle informatie- en hulpvragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Via telefoon: 078 15 10 20
Voor een anoniem, objectief en vertrouwelijk gesprek. De beantwoorders zitten klaar om naar je verhaal te luisteren, concrete informatie en/of een eerste advies te geven. Ze weten ook waar je bij jou in de buurt terechtkan voor drughulp of -preventie.
ma-vr 10u tot 20u | vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

Via www.druglijn.be
Op deze site vind je meer dan tweehonderd pagina's informatie over drank, drugs, pillen en gokken, én over de DrugLijn zelf. Je kan ook anoniem je vraag mailen via www.druglijn.be.
je mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord

DE DRUGLIJN
078-15-10-20
Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken

De DrugLijn is een initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw

Inhoud

Inhoud

vorige

Voorwoord

Al vijftien jaar antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken

De DrugLijn ging eind april 1994 van start. Ook al was het eerste werkjaar er eentje van maar acht maanden, toch is dit jaarverslag het vijftiende op rij.
In al die jaren heeft De DrugLijn meer dan tachtigduizend vragen beantwoord. Jarenlang gebeurde dat vooral via de telefoon, de voorbije jaren ook steeds meer online. De DrugLijn evolueerde van een telefoonlijn tot veel meer dan dat. Vijftien jaar later vormen de e-mailservice en de website twee bijkomende, onmisbare pijlers in de werking.

In dit jaarverslag geven een reeks tabellen, grafieken, cijfers en percentages een gedetailleerd beeld over wie wanneer waarover waarom en hoe vaak De DrugLijn in 2008 contacteerde. Toch blijft het niet beperkt tot gegoochel met cijfers. Ook de belangrijkste activiteiten buiten het beantwoordwerk worden toegelicht.

Het jaar 2008 is niet alleen memorabel omdat het het vijftiende werkjaar van De DrugLijn was. Het was ook het drukste jaar dat de lijn ooit kende. Is dat reden om tevreden te zijn? Iets om trots op te zijn?
De medewerkers halen hun voldoening vooral uit het verder helpen van de duizenden mensen die achter de statistieken schuilgaan. De DrugLijn zweert nog steeds bij persoonlijke, menselijke contacten. Ondanks – of misschien net dankzij – de anonimiteit, kan De DrugLijn een verschil maken door tijd te maken voor iemands verhaal, door te luisteren, te praten, te informeren, een eerste advies te geven. Vragen over drank, drugs, pillen en gokken beantwoorden is maatwerk. Dat was vijftien jaar geleden zo en zal binnen vijftien jaar vermoedelijk nog steeds van het allergrootste belang zijn.

Inhoud

Meten is weten

De duizenden contacten die De DrugLijn jaarlijks heeft, leveren een schat aan informatie op. Ze geven een uniek beeld van welk soort vragen over drank, drugs, pillen en gokken bij de Vlamingen leven.
Alleen al daarom worden heel wat gegevens over de telefoongesprekken en e-mails verzameld. Uiteraard gebeurt dat met het grootste respect voor de anonimiteit van de bellers en mailers.

Dit hoofdstuk geeft een gedetailleerd beeld over hoe vaak contact werd genomen met de lijn, door welke doelgroepen dat gebeurde, wat in de contacten aan bod kwam en over welk druggebruik het ging.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. Waar ☎ staat, slaan de cijfers op de telefoongesprekken, ✉ slaat op de e-mailvragen. Waar 'totaal' staat, slaan de cijfers op beide samen.

Waar komen de cijfers vandaan?

De DrugLijnbeantwoorders vullen na elk telefoongesprek en na elke e-mail een elektronische fiche in met een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en over de vraagsteller. De registratiegegevens worden verwerkt en geanalyseerd om uiteindelijk tot de resultaten te komen die je hier terugvindt. De cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

Wie beantwoordt de vragen?

De DrugLijn wordt bestaft door anonieme beantwoorders. Er wordt niet gewerkt met computerstemmen, keuzemenu's of standaardboodschappen, maar met een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem gesprek van mens tot mens. Ook bij e-mails wordt geen gebruik gemaakt van kant-en-klare antwoorden: er wordt telkens een persoonlijk antwoord gestuurd.

De DrugLijn kan tot vier oproepen tegelijkertijd verwerken en garandeert binnen de vijf werkdagen een antwoord op elke e-mail.

Voor de beantwoording van de duizenden vragen kan de lijn rekenen op een team van vaste medewerkers en de geëngageerde inzet van een groep vrijwilligers. Elke beantwoorder krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna worden alle beantwoorders opgevolgd en spijkeren zij hun kennis over alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken bij via vormingsavonden.

De DrugLijn is dringend op zoek naar vrijwilligers die willen helpen bij het te woord staan van bellers en bij het beantwoorden van e-mails!
Interesse? Neem gewoon contact op met de lijn.

Inhoud

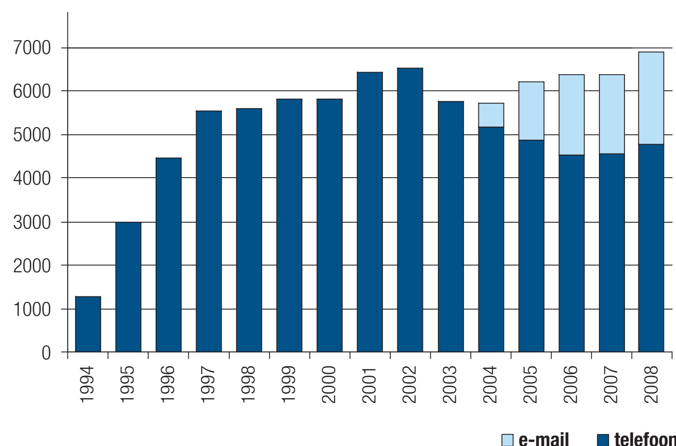
Het drukste jaar ooit voor De DrugLijn

Het aantal vragen dat De DrugLijn beantwoordt, neemt sinds 2005 opnieuw toe. In 2008 was de stijging opmerkelijk.

De voorbije jaren beantwoordde De DrugLijn telkens zo'n 6 400 vragen. In 2008 steeg dat naar meer dan 6 900. Sinds de oprichting van de lijn, inmiddels vijftien jaar terug, werden nooit zoveel vragen gesteld.

In totaal werden 4 672 telefoongesprekken gevoerd en 2 231 vragen via e-mail beantwoord. Samen zijn dit 6 903 vragen, ofwel 518 meer dan in 2007. In percentages uitgedrukt is dit een stijging met 8%.

Grafiek1: totaal aantal beantwoorde vragen



Grafiek 1 toont dat het aantal telefoongesprekken voor het derde jaar op rij redelijk stabiel blijft. Tot 2006 nam het aantal gesprekken een duik en leek het erop dat de telefoonlijn wat in de hoek gedrumd werd door de toenemende impact van allerlei nieuwe communicatietechnologieën. Dat dit de voorbije jaren niet meer het geval is, bewijst dat telefonische info- en adviesverstrekking ook anno 2008 nog erg relevant blijft.

20% meer e-mails

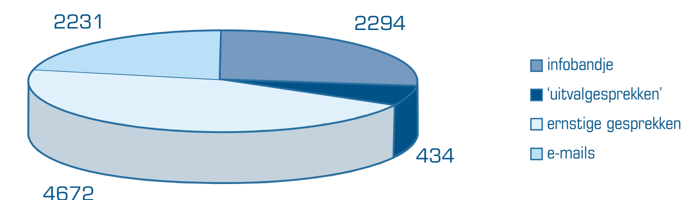
De stijging in 2008 zat vooral in een toename van het aantal e-mails, met meer dan 20%. Uit de verhouding in grafiek 1 kan men afleiden dat een vraag op drie aan De DrugLijn via e-mail gesteld wordt. De 2 231 e-mails betekenen dat voor elke dag van het jaar 2008 gemiddeld meer dan zes mails naar De DrugLijn gestuurd werden.

Alle contacten met De DrugLijn

Naast de gevoerde gesprekken en beantwoorde e-mails is er jaarlijks een aantal oproepen dat niet uitmondt in een volwaardig gesprek. Meestal haakt de beller meteen in of blijft hij stil, nu en dan wordt er een grap gemaakt. In verhouding tot het totale aantal gesprekken blijft dit soort oproepen beperkt: in 2008 waren er 434 'uitvalgesprekken', zoals De DrugLijn die noemt. In vergelijking met hulp- of noodnummers die door dit soort oproepen soms echt worden gehinderd in hun werking, blijft het fenomeen voor De DrugLijn al bij al erg beperkt.

De DrugLijn is niet continu bemand. Buiten de uren waarop de beantwoorders aanwezig zijn (maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur), werd 2 294 keer gebeld. De bellers horen dan geautomatiseerde informatie over de bereikbaarheid van de lijn en basisadvies voor noodsituaties.
Het aantal oproepen buiten de uren lag 4% lager dan in 2007. Het aantal mensen dat buiten de openingsuren belt, bedraagt 49% van het aantal bellers binnen de openingsuren. Dat is lager dan een paar jaar terug en wijst op een gunstige evolutie. Sinds De Druglijn de uren van de telefoonlijn in 2006 wijzigde naar maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur, bellen immers steeds meer mensen binnen de openingsuren.

Grafiek 2: totaal aantal contacten met De DrugLijn



contacten met De DrugLijn per type (in totaal 9.631)

Alles samen werd De DrugLijn via de telefoonlijn en mailservice 9 631 maal gecontacteerd. In 72% van die contacten zorgde een DrugLijnmedewerker voor een persoonlijk antwoord.

Inhoud

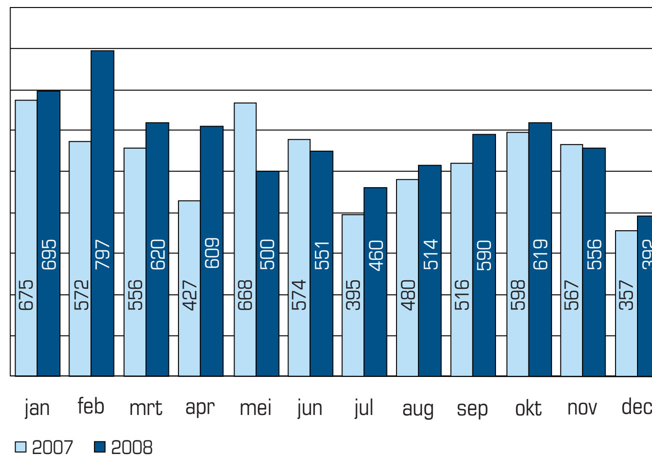


Inhoud

Waarom zo'n druk jaar?

Dat er zoveel gebeld en gemaild werd, heeft veel te maken met de grote publiekscampagne 'Alcohol en andere drugs. De feiten en de fabels' die in het voorjaar van 2008 gevoerd werd en die elders in dit verslag verder wordt toegelicht. Omdat die campagne volop naar De DrugLijn verwees, bleef de impact op het aantal beantwoorde vragen niet uit.
Alleen al in de maand februari 2008, toen de campagne op volle kracht draaide, werden bijna 800 vragen beantwoord. Het aantal vragen per maand lag in het vijftienjarige bestaan van De DrugLijn nooit hoger.

Grafiek 3: aantal beantwoorde vragen per maand



Toch lijkt het erop dat de stijging niet alleen aan de campagne toe te schrijven is. Het was het hele jaar door drukker. Grafiek 3 toont dat er in negen van de twaalf maanden meer gebeld en gemaild werd dan het jaar voordien. Enkel in mei, juni en november 2008 was het rustiger dan in 2007.

Meer dan 100 000 minuten aan antwoorden

Hoe meer vragen, hoe meer tijd er uiteraard besteed wordt aan het beantwoorden daarvan. Dat was in 2008 des te meer zo omdat vooral het aantal vragen via e-mail toenam. Een genuanceerd antwoord op een vraag uittypen is uiteraard een pak tijdsintensiever dan hetzelfde antwoord mondeling overbrengen.
In totaal werden meer dan 106 000 minuten besteed aan het beantwoorden van vragen. Dat is een sterke toename ten opzichte van een paar jaar terug. Vijf jaar terug, in 2004, bedroeg de totale beantwoordduur nog 56 000 minuten.
Een telefoongesprek duurde in 2008 gemiddeld iets meer dan 11 minuten. Het beantwoorden van een e-mail vergde gemiddeld 24 minuten.
Voor het eerst ging meer tijd naar het beantwoorden van e-mails dan naar het voeren van telefoongesprekken: aan de e-mails werden meer dan 54 000 minuten besteed, aan telefoongesprekken 52 000.

Wanneer contacteert men De DrugLijn?

Eén van de vele data die de medewerkers registreren, is het tijdstip waarop men De DrugLijn belt of mailt. Die cijfers kunnen helpen inschatten of de service die de lijn aanbiedt, tegemoetkomt aan de behoeften van het publiek. In het verleden heeft een analyse van die cijfers nuttige informatie opgeleverd voor een bijsturing van de openingsuren. De gegevens zijn ook nuttig voor de interne organisatie: zo kunnen op drukkere momenten meer beantwoorders ingezet worden.

De DrugLijn is geen noodlijn. Mede daarom is ze niet dag en nacht operationeel. De meeste mensen lijken dat te beseffen, want het aantal mensen dat in het holst van de nacht of tijdens het weekend naar het 078-nummer belt, is beperkt.
Een telefoongesprek is mogelijk op weekdagen van 10 tot 20 uur. De drukste momenten van de dag zijn de uren vlak voor en vlak na de middag: 26% van de gesprekken wordt tussen 10 en 12 uur gevoerd en nog eens 22% vindt tussen 13 en 15 uur plaats. Later op de dag wordt het rustiger. Tussen 18 en 20 uur wordt slechts 13% van de gesprekken gevoerd. Toch is het belangrijk dat de lijn ook buiten de klassieke kantooruren bereikbaar is.

Tabel 1: uur van contactname

Aanvang telefoongesprek	✉	☎
voor 10 u.	11%	–
tussen 10 en 12 u.	11%	26%
tussen 12 en 14 u.	12%	21%
tussen 14 en 16 u.	15%	22%
tussen 16 en 18 u.	14%	19%
tussen 18 en 20 u.	14%	12%
na 20 u.	23%	–
Totaal	100%	100%

Mailen naar De DrugLijn kan de klok rond en zeven dagen op zeven. Toch blijkt in de praktijk dat twee derde van alle e-mails (66%) naar De DrugLijn verstuurd worden tussen 10 en 20 uur, de openingsuren van de telefoonlijn. Nog eens 23% van alle e-mails wordt tussen 20 uur en middernacht verstuurd.

Het aantal contacten verschilt ook van dag tot dag. Zowel aan de telefoonlijn als qua e-mails is maandag de drukste dag: 25% van alle gesprekken wordt dan gevoerd en 19% van alle e-mails wordt dan ingestuurd. Naarmate de week vordert, daalt het aantal gesprekken en e-mails. Op vrijdag wordt nog 16% van de gesprekken gevoerd. Van alle e-mails wordt telkens 8% op zaterdag en zondag verstuurd.

Tabel 2: dag van contactname

Weekdag	✉	☎
Maandag	19%	25%
Dinsdag	17%	20%
Woensdag	17%	20%
Donderdag	17%	19%
Vrijdag	14%	16%
Zaterdag	8%	–
Zondag	8%	–
Totaal	100%	100%

Zoals uit grafiek 3 al bleek, zijn er ook verschillen van maand tot maand. Ook daarin houden e-mails en telefoongesprekken gelijke tred. De eerste maanden van het jaar zijn het drukst. Ook in oktober en november wordt vaak contact genomen met de lijn. De vakantiemaanden juli en augustus maar ook december zijn jaar na jaar de rustigste maanden.



Wie neemt contact met De DrugLijn?

Veel gebruikers en ouders, maar ook partners en gezinsleden

Een zo ruim mogelijk publiek een antwoord op maat bieden op allerlei vragen over drank, drugs, pillen en gokken: dat is de ambitie van De DrugLijn.
Gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, hulpverlener, preventiewerker, kind van een gebruikende ouder, ... de lijn is er voor iedereen.
In de praktijk zijn er uiteraard verschillen in de mate waarin diverse doelgroepen ook effectief met hun vragen bij De DrugLijn komen aankloppen. Uit de onderstaande cijfers zal blijken dat inderdaad een heel brede groep van mensen een beroep doet op de lijn. Naargelang men belt of mailt, zijn er nogal wat verschillen vast te stellen. De telefoonlijn en de e-mailservice spreken elk een eigen publiek aan.

Man/Vrouw

Zowel bij bellers als bij mailers blijken meer vrouwen dan mannen contact te nemen met De DrugLijn. Ten opzichte van 2007 bleef de verhouding man/vrouw tot op het procent na identiek. Mannen zijn bij de mailers (43%) iets beter vertegenwoordigd dan bij de bellers (39%), maar over alle gesprekken en e-mails heen bekeken, vormen vrouwen met 60% duidelijk de grootste groep.

Leeftijd van bellers en mailers

Bij het invullen van het vraagformulier op de DrugLijnsite wordt aan mailers gevraagd hun leeftijd in te vullen. Aan de telefoonlijn wordt de beller bij het afsluiten van het gesprek vrijblijvend gevraagd naar zijn of haar leeftijd. Zo ontstaat een vrij gedetailleerd beeld van de leeftijdsgroepen die een beroep doen op de lijn.
De jongste beller en mailer waren in 2008 telkens 10 jaar oud. De oudste beller was er 85, de oudste mailer 80.

Tabel 3 maakt duidelijk dat de telefoonlijn een ouder publiek aanspreekt. Drie op tien bellers zijn veertigers, niet toevallig de leeftijdsgroep die veel ouders van jonge alcohol- en druggebruikers omvat.
De e-mailservice spreekt veel meer jonge mensen aan. Meer dan zes mailers op tien waren jonger dan dertig.
Ten opzichte van de voorgaande jaren neemt het aantal bellers ouder dan vijftig licht toe. Voorts blijkt dat e-mail geen jongerenmedium tout court is. De gemiddelde leeftijd van de mailers stijgt immers. Logisch, aangezien de vertrouwdheid met internetgebruik bij oudere mensen sterk is toegenomen. Het valt op dat het percentage mailers jonger dan 15 geleidelijk afneemt en het percentage mailers ouder dan 40 jaar na jaar stijgt.

Tabel 3: leeftijd bellers en mailers

Leeftijd	✉	☎	totaal
Tot 15 j	4%	1%	**2%**
15-19 j	24%	6%	**13%**
20-24 j	20%	10%	**13%**
25-29 j	14%	11%	**12%**
30-34 j	9%	10%	**10%**
35-39 j	6%	10%	**9%**
40-44 j	8%	13%	**11%**
45-49 j	6%	18%	**14%**
50-54 j	5%	10%	**8%**
55-59 j	2%	5%	**4%**
60 j en ouder	2%	6%	**4%**
Totaal	100%	100%	**100%**

Over alle contacten heen bekeken, wordt een vraag op vier gesteld door een veertiger of door een jongere tussen 15 en 25 jaar.

Inhoud

Doelgroepen

Leeftijd en doelgroep zijn vaak sterk aan elkaar gelinkt. Daarom zijn er ook qua doelgroepen duidelijke verschillen merkbaar tussen de telefoonlijn en de e-mailservice.

In de cijfers steken twee doelgroepen er bovenuit: meer dan een contact op vier met De DrugLijn is met een (ex-) gebruiker of met een ouder. Een e-mail of oproep op vijf komt van een partner, gezins- of familielid.

Onder mailers zijn (ex-)gebruikers met 29% duidelijk de grootste groep. Toch ligt hun aantal een paar procenten lager dan in 2007. De verklaring voor hun voorkeur om te mailen in plaats van te bellen, ligt in het feit dat nogal wat gebruikers van alcohol en andere drugs de grotere afstand in het e-mailcontact appreciëren. Buitenlandse evaluaties van onlinetoepassingen hebben dat al meermaals aangetoond. Mailen is minder direct en geeft een groter gevoel van veiligheid en controle op de communicatie. Het neemt ook een stuk van de bezorgdheid weg om be- of veroordeeld te worden omwille van zijn of haar drank- of druggebruik. Men mag overigens niet vergeten dat veel drugs illegaal zijn. Zich kenbaar maken als gebruiker van illegale drugs blijft ondanks de anonimiteitgaranties van De DrugLijn niet vanzelfsprekend.

Anderzijds blijven ook aan de telefoon gebruikers een erg grote doelgroep. Er zijn dus zeker ook alcohol- en andere druggebruikers die net nood blijken te hebben aan directer contact en die in de telefoonlijn een kans zien om een anoniem, maar rechtstreeks gesprek aan te gaan.

Wanneer alle telefoongesprekken en e-mails samen bekeken worden, vormen (ex-)gebruikers de grootste doelgroep. Dat is pas het tweede jaar op rij zo. Voordien vormden ouders de grootste groep.

Bij de bellers vormen ouders nog steeds – en met voorsprong – de grootste groep. Een oproep op drie (33%) komt van een ouder. Overigens zijn vier op vijf ouders die bellen moeders.

Net als in voorgaande jaren voelen ouders zich een pak minder aangesproken door de e-mailservice. Bij de mailers vertegenwoordigen ze slechts 10%. Toch betekent dat niet dat ouders niet online gaan. Steeds meer bellers geven aan dat ze voorafgaand aan het telefoongesprek al info op de DrugLijnwebsite hebben gecheckt. Dat ouders vooral bellen, illustreert dus niet dat zij onlinecommunicatie links laten liggen. Het toont vooral aan dat zij een sterk uitgesproken voorkeur hebben voor de directheid van een telefoongesprek.

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Wie nam contact met De DrugLijn	✉	☎	**totaal**
(ex-/ooit-) Gebruiker	29%	26%	**27%**
Ouder	10%	33%	**26%**
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend, …)	21%	21%	**21%**
Scholier/student en geïnteresseerde	27%	7%	**13%**
Intermediaire hulpverlening	6%	7%	**7%**
Intermediaire preventie	5%	3%	**4%**
Andere	2%	3%	**2%**
Totaal	100%	100%	**100%**

Naast gebruikers en ouders, wordt een derde en belangrijke doelgroep gevormd door andere personen uit de directe omgeving van een gebruiker: partners, broers, zussen, andere familieleden of vrienden. Ze vertegenwoordigen telkens een beller of mailer op vijf.

Inhoud



Zij maken in even grote mate gebruik van de telefoonlijn en de e-mailservice, al is er wel sprake van een leeftijdsverschil. Zo maken jonge gezinsleden, jonge partners – en overigens ook vrienden van jonge gebruikers – vaker gebruik van e-mail. Dat zij via de e-mailservice een weg vinden om hun vragen en bezorgdheden voor te leggen, is erg waardevol. Het illustreert dat zij oprecht bekommerd zijn om leeftijdgenoten en dat zij kritisch staan ten opzichte van drank- en druggebruik.

De categorie 'gerelateerden' in tabel 4 omvat ook kinderen van gebruikende ouders. Het is een kleine doelgroep, maar ze verdient daarom niet minder aandacht. Omdat het vaak om jongeren gaat, nemen ze vaker contact via e-mail. Aan de telefoon gaat het vaker om volwassenen van wie een ouder een probleem heeft. In beide gevallen gaat het meestal om alcohol- of medicatiemisbruik.

Vragen stellen via e-mail gebeurt ook volop door scholieren en studenten. Op een paar procent na vormen zij een even grote groep als de (ex-)gebruikers die naar De DrugLijn mailen. Dat ze zo vaak mailen is te verklaren door het feit dat de e-mailservice ingebouwd zit in de DrugLijnwebsite die op zich al een pak bruikbare info voor school- en studieopdrachten bevat.

Voor het overige nemen ook mensen contact die zelf in preventie, zorg of hulpverlening werkzaam zijn. Het gebeurt ook al eens dat bijvoorbeeld een apotheker, een advocaat of een journalist naar De DrugLijn belt of mailt. Zij worden in tabel 4 gebundeld in de categorie 'andere'.

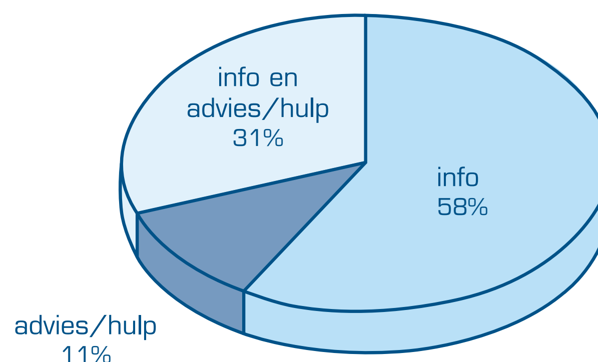
Een veelvoud aan vragen en onderwerpen

De DrugLijn registreert uiteraard informatie over de aard van de vragen en inhoud van de contacten. Naar aard kunnen die grosso modo opgedeeld worden in informatievragen en vragen naar advies of hulp. Velen willen steun of advies bij relationele problemen omwille van alcohol- of ander druggebruik, anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van de diverse drugs. Ook vragen naar concrete mogelijkheden qua hulpverlening en preventie komen dagelijks aan bod. De cijfers over het aantal doorverwijzingen dat De DrugLijn doet, tonen aan dat de lijn een drempelverlagende rol vervult.
Cijfers die elk jaar veel belangstelling wekken, zijn die over de drugs die aan bod komen in de contacten. Ook in 2008 bleef cannabis de drug die het vaakst aan bod kwam. Toch valt op dat het aantal vragen over alcohol en medicatie met de jaren traag maar gestaag blijft toenemen.

Informatie en/of advies

In de meerderheid van alle contacten met De DrugLijn stonden vragen naar informatie centraal (58%). Dat bewijst dat De DrugLijn geen noodlijn of hulplijn in de enge betekenis van het woord is. Het is in de praktijk wel zo dat een informatievraag vaak de insteek vormt of soms zelfs een soort van ijsbreker is voor verdere vragen naar advies en hulp. In 31% van de contacten kwamen zowel informatieve vragen als vragen naar advies en hulp aan bod. In 11% lag de nadruk op advies of hulp. De DrugLijn eenvoudigweg als infolijn bestempelen zou dus eveneens de waarheid geweld aandoen.

Grafiek 4: aard van de vragen aan De DrugLijn



Problemen bespreekbaar maken

De opdracht van De DrugLijn houdt dus veel meer in dan louter informatie verstrekken. Dat de lijn een belangrijke rol speelt voor mensen die hun verhaal kwijt willen, blijkt uit het feit dat in vier op vijf gesprekken en ook in drie e-mails op vijf relationele of emotionele problemen aan bod komen. Dat aantal ligt hoger bij de bellers dan bij de mailers, wat er nogmaals op wijst dat de telefoonlijn meer mensen aanspreekt die een direct, persoonlijker contact verkiezen. Bellers lijken vaker de behoefte te hebben aan een kanaal waarlangs ze hun zorgen, verzuchtingen en emoties kwijt kunnen.

Welk soort emotionele of relationele problemen aan bod komt, hangt sterk af van wie De DrugLijn contacteert.
Omdat ouders aan de telefoon de grootste groep vormen, komen in telefoongesprekken in de eerste plaats problemen in de ouder-kindrelatie aan bod (41% van alle gesprekken waarin een probleem ter sprake komt).
Problemen met het eigen gebruik komen aan de telefoon op de tweede plaats (21%), terwijl dat bij de mailers het belangrijkste topic vormt (32%). Voorts valt op dat het aandeel van de problemen in partner- en vriendenrelaties bij de e-mails (respectievelijk 13% en 10%) telkens hoger ligt dan bij de telefoongesprekken (respectievelijk 10% en 4%).
Persoonlijke problematieken anders dan drank-, drug-, medicatie- of gokproblemen (bijvoorbeeld depressie, angsten) komen vaker aan bod aan de telefoon (9%) dan in e-mails (6%). Dat heeft er ongetwijfeld mee te maken dat een telefoongesprek gemakkelijker kansen biedt om dieper in te gaan op eventuele achterliggende problemen.
Af en toe komen ook problemen op school, op het werk of in de vrije tijd aan bod.

Inhoud

Over effecten, kenmerken en risico's van drugs

In 53% van alle e-mails en in 63% van de telefoongesprekken worden vragen gesteld over de effecten, kenmerken en risico's van een of meerdere drugs.
Tabel 5 illustreert dat het daarbij in de helft van de gevallen gaat om de algemene effecten en risico's. Ook de opspoorbaarheid in bloed en urine is een thema waarover al jarenlang veel vragen worden gesteld. Die vragen komen vaker voor aan de telefoon en worden regelmatig gesteld door ouders of partners die overwegen hun kind of partner te testen.

Door de wijziging van de wet omtrent cannabis, blijft het aantal vragen over wetgeving sinds 2002 onverminderd hoog. Tegenover 2007 nam het aantal vragen over wetgeving nog met een paar procenten toe. Toch is het best mogelijk dat dit mede te verklaren valt door de toenemende aandacht die er in 2008 voor de alcoholwetgeving was. In elk geval komt alcohol- en drugwetgeving een stuk meer aan bod in e-mails dan aan de telefoon. Doordat overtredingen van de alcohol- of drugwetgeving een delicaat thema zijn, zal een aantal mensen een e-mailvraag daarover als veiliger beschouwen dan een telefoongesprek.

Tabel 5: vragen naar productinformatie

Productinformatie	✉	☎	**totaal**
Effecten en/of gevaren	52%	51%	**52%**
Aanwezig in bloed en/of urine	16%	23%	**21%**
Wetgeving	20%	15%	**17%**
Signalen van gebruik	8%	20%	**17%**
Afkickverschijnselen	7%	10%	**9%**
Manieren van gebruik	5%	9%	**10%**
Uitzicht	3%	5%	**5%**
Productcombinaties	5%	5%	**5%**
Samenstelling	4%	2%	**3%**
Vervangende medicatie	3%	3%	**3%**
Zwangerschap	3%	2%	**2%**
Overdosis	2%	2%	**2%**
Prijzen	1%	2%	**1%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	**1%**
Andere	3%	2%	**3%**

Noot: in een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over genotmiddelen ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Uit de percentages in tabel 5 kan men vrij goed afleiden dat aan de telefoon vaker aspecten aan bod komen waarover de omgeving van de gebruiker zich vragen stelt: hoe gebruik herkennen, hoe wordt een bepaalde drug gebruikt, hoe ziet een drug eruit, is het opspoorbaar in urine,… Dat houdt natuurlijk verband met het feit dat meer ouders gebruikmaken van de telefoonlijn.

De rubriek 'andere' in de tabel bevat een waaier aan topics, bijvoorbeeld 'wat betekent bepaalde straattaal omtrent drugs'.



Inhoud

Waar kan ik terecht? Wie kan helpen?

De DrugLijn is vaak een eerste stap naar 'meer'. Door de vlotte bereikbaarheid is De DrugLijn goed geplaatst om mensen verder wegwijs te maken. De lijn kan mogelijkheden aanreiken om verder geholpen te worden op het vlak van preventie, documentatie of hulpverlening.
In een aantal gevallen is De DrugLijn perfect in staat om mensen zelf verder te helpen: met een antwoord op maat of door bijvoorbeeld te verwijzen naar informatie op de DrugLijnwebsite. Toch werden in 2008 aan 54% van alle bellers en mailers contactgegevens van andere instanties bezorgd. Omdat vaak meer dan één verwijzing per telefoongesprek of e-mail gebeurt, werd in totaal maar liefst 5 218 keer doorverwezen.

Als De DrugLijn mensen doorverwijst, is dat in een ruime meerderheid van de gevallen naar hulpverleningsmogelijkheden. Zoals tabel 6 illustreert, gebeurde 40% van de verwijzingen naar centra waar men terechtkan voor ambulante drughulpverlening. Het aantal verwijzingen naar residentiële centra (waar mensen worden opgenomen voor ontwenning) lag met 22% een paar procent hoger dan in 2007.

Ook naar algemene eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld een huisarts of Centrum voor Leerlingenbegeleiding) wordt vaak verwezen. Dat geldt ook voor een breed gamma aan welzijnscentra zoals een Jongerenadviescentrum of Justitieel Welzijnswerk. Uiteraard wordt regelmatig doorverwezen naar zelfhulpgroepen en groepswerkingen, naar Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg zonder specifiek aanbod voor alcohol- of drughulp en naar diverse preventiediensten.
De verwijzingen naar VAD zijn vaak gelinkt aan vragen naar documentatiemateriaal, vakliteratuur of vragen omtrent een alcohol- en drugbeleid. Mede omwille van de campagne 'Alcohol en andere drugs. De feiten en de fabels' lag het aantal verwijzingen naar VAD in 2008 bijna dubbel zo hoog als het jaar voordien. Met het toenemende succes van de e-mailservice en door de groeiende informatisering in het algemeen wordt ook steeds meer naar websites verwezen. Het percentage in tabel 6 houdt overigens geen rekening met verwijzingen naar de eigen DrugLijnsite en de diverse VAD-websites.

Tabel 6: doorverwijzingen

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar ...	**totaal**
ambulante drughulp	**40%**
residentiële drughulp	**22%**
algemene eerstelijnsinstanties	**19%**
VAD	**15%**
welzijnscentra en infodiensten	**14%**
zelfhulpgroepen	**8%**
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**4%**
preventiediensten	**4%**
websites van externen	**18%**

Noot: Bij sommige mails en gesprekken vindt meer dan één verwijzing plaats. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Inhoud

Over cannabis, alcohol, cocaïne, medicatie en veel meer

Uiteraard komen heel wat drugs ter sprake in de duizenden telefoongesprekken en e-mails. Toch is dat niet altijd zo. In 84% kwam een of kwamen meerdere drugs tegelijk ter sprake. In 16% kwam dus geen drug expliciet ter sprake. Men vroeg dan bijvoorbeeld gewoon een adres voor hulp of vroeg iets over drugs in het algemeen.

De cijfers over welke drugs ter sprake komen bij De DrugLijn worden wel eens beschouwd als indicator van hoe het met druggebruik in Vlaanderen gesteld is. Maar die redenering gaat niet op, want als dat zo zou zijn, zouden er ettelijke malen meer vragen over alcohol dan over cannabis gesteld worden.
Het is correcter om te stellen dat de cijfers een barometer zijn die aangeeft over welke drugs in Vlaanderen vragen leven, en dat is toch een belangrijke nuance.

Overigens hebben tal van factoren een invloed op de mate waarin vragen over bepaalde drugs gesteld worden. In het verleden bleek al meermaals dat campagnes, verwijzingen naar De DrugLijn in de media of periodes met veel persaandacht voor alcohol en andere drugs, een effect kunnen hebben op het aantal vragen en op de onderwerpen waarover gebeld en gemaild wordt.

In 2008 waren er weinig opvallende evoluties merkbaar in het aantal vragen over de diverse drugs. In de 5 632 gesprekken en e-mails waar drugs ter sprake kwamen, ging het traditiegetrouw het vaakst over cannabis. Toch schommelt het aantal vragen over **cannabis** van jaar tot jaar. Na een toename met 4% in 2007, daalde het in 2008 opnieuw 3% tot 35%. De daling heeft er misschien mee te maken dat er in 2007 veel meer media-aandacht voor cannabis was dan in 2008.

Alcohol is de tweede meest besproken drug. Sinds de oprichting van De DrugLijn vijftien jaar geleden, is het percentage vragen over alcohol verdubbeld. Ook in 2008 nam het aantal vragen over alcohol opnieuw licht toe, tot 24%. Vooral in e-mailvragen kwam alcohol een pak vaker aan bod dan in 2007.
Misschien neemt bij het grote publiek stilaan het besef toe dat alcohol eveneens een drug is? Als dat het geval is, is een dergelijke houding alleen maar toe te juichen.

Min of meer dezelfde evolutie heeft zich doorheen de jaren voorgedaan voor vragen over **medicatie**. Het gaat daarbij in twee vragen op vijf over slaap- en kalmeringsmiddelen, maar ook pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en diverse andere medicijnen komen regelmatig aan bod. De medicatieproblematiek mag niet onderschat worden. Het is dan ook veelzeggend dat De DrugLijn meer vragen krijgt over medicatie dan over bekende illegale drugs zoals XTC

Tabel 7: aan bod gekomen producten

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om…	✉	☎	**totaal**
Cannabis	29%	37%	**35%**
Alcohol	23%	24%	**24%**
Cocaïne	13%	19%	**17%**
Medicatie	9%	13%	**11%**
Speed	9%	10%	**10%**
Heroïne	5%	8%	**7%**
XTC	7%	6%	**6%**
Methadon en buprenorfine	3%	3%	**3%**
GHB	2%	2%	**2%**
Tabak	2%	2%	**2%**
Gokken	1%	2%	**2%**
LSD en verwante hallucinogenen	2%	1%	**1%**
Snuifmiddelen en poppers	1%	1%	**1%**
Paddenstoelen	1%	1%	**1%**
Ecodrugs, smartdrugs	2%	0%	**1%**
Internet/gaming	1%	1%	**1%**
Gokken	1%	0%	**0%**

Noot: in sommige mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Inhoud



of heroïne. In 2008 lag het percentage vragen over medicijnen voor het eerst hoger dan het percentage vragen over speed (amfetamines). Zo zijn medicijnen traag maar gestaag uitgegroeid tot de op drie na meest besproken producten.
Voor alle duidelijkheid moet er op gewezen worden dat De DrugLijn geen medisch advies verstrekt, noch uitspraken doet of advies geeft over de dosering en het gebruik van medicijnen. Wel wordt met de bellers en mailers stilgestaan bij hun vragen over een mogelijke afhankelijkheid van medicijnen.

Niet alle percentages uit tabel 7 zijn met de jaren gestegen. Zo kent het percentage vragen over XTC een opmerkelijke evolutie. Het nam in 2008 opnieuw af en is sinds het jaar 2000 bijna gehalveerd. Ook het percentage vragen over heroïne daalde in 2008 licht, maar toch lag het voor het tweede jaar op rij hoger dan het percentage vragen over XTC.

Misschien is XTC wat uit de publieke bezorgdheid verdrongen door **cocaïne**? Aan die drug werd de voorbije jaren immers massaal veel aandacht besteed. Toch blijft het percentage vragen over cocaïne sinds 2005 op hetzelfde peil. Tot 2005 nam het percentage vragen over cocaïne wel jaar na jaar toe, maar inmiddels is er duidelijk sprake van een status quo. In de cijfers van tabel 7 valt wel op dat, net zoals dat voor cannabis het geval is, het percentage vragen over cocaïne bij bellers een stuk hoger ligt dan bij mailers.

Ook wat betreft speed (amfetamines) bleef het aantal vragen stabiel. Het is een drug die vaak wat aan de aandacht ontsnapt, maar waarover toch een stuk meer vragen worden gesteld dan over heroïne en XTC.
Drugs die hierboven aan niet bod kwamen, komen ook minder ter sprake bij de lijn. Op dat vlak zijn dan ook weinig evoluties merkbaar. Het aantal vragen over GHB en gokken bijvoorbeeld steeg in 2008 licht, maar blijft procentueel gezien beperkt. Voor het eerst wordt in tabel 7 het aantal vragen over internetmisbruik en overmatig gamen afzonderlijk vermeld.

De DrugLijn krijgt vooral vragen over cannabis en alcohol. Cocaïne is de tweede meest besproken illegale drug. Ondanks de enorme media-aandacht in 2008 blijft het percentage vragen over cocaïne voor het vierde jaar op rij stabiel. Voor het eerst overstijgt het aantal vragen over psychoactieve medicatie het aantal vragen over speed. Het aantal vragen over XTC ligt een stuk lager dan een aantal jaren terug. Ook het aantal vragen over heroïne daalde in 2008 lichtjes. Toch werden meer vragen over die drug gesteld dan over XTC.

Over drank- en druggebruik en -misbruik

Zoals de overdaad aan cijfers illustreert, houdt De DrugLijn veel informatie bij over wie de lijn contacteert en welk soort vragen die mensen hebben. Maar uiteraard bellen of mailen mensen vaak naar aanleiding van het druggebruik van iemand in hun omgeving of van zichzelf. Sinds kort houdt De DrugLijn ook daarover een aantal gegevens bijgehouden.

Geslacht van de gebruiker over wie men contact neemt

Eerder in dit verslag werd al vermeld dat vooral vrouwen De DrugLijn contacteren. Wanneer echter gekeken wordt naar de personen over wie gebeld of gemaild wordt, ziet het beeld er gans anders uit. In maar liefst 78% van de gevallen is dat een man. Bij ouders die bellen of mailen, blijkt zelfs dat 81% dat doet naar aanleiding van het gebruik van een zoon. In feite bellen of mailen quasi alle doelgroepen vooral naar aanleiding van alcohol- of ander druggebruik van mannen. Enkel bij kinderen van gebruikende ouders is dat niet zo: 58% contacteert de lijn naar aanleiding van het middelengebruik van hun moeder.

Leeftijd van de gebruiker over wie het gaat

Ook de leeftijd van de gebruikers wordt geregistreerd. Van de mensen die bellen of mailen naar aanleiding van iemands gebruik, blijkt 36% het te hebben over een 15- tot 20-jarige. Wanneer gebruikers tot 25 jaar worden meegerekend, komt men aan een totaal van 61%.
Bellers en mailers maken zich duidelijk zorgen over jongere gebruikers. Dat wordt ook geïllustreerd door het feit dat het aantal gebruikers ouder dan 40 dat ter sprake komt, slechts 13% bedraagt.

Aard van het gebruik

De aard, omvang of ernst van drank- en druggebruik inschatten via e-mail of de telefoon is uiteraard erg moeilijk. De DrugLijn is zich bewust van die berperkingen die de afstand in het contact en de eenmaligheid ervan creëren. Toch proberen de beantwoorders in een paar categorieën te vatten over welk gebruik mensen bellen of mailen.
In 10% van de gevallen gaat het om een vermoeden van gebruik of gebruik dat net ontdekt is. Een grotere groep van 22% belt naar aanleiding van experimenteel gebruik. Exact de helft (50%) van alle gebruik dat ter sprake komt, is echter regelmatig of echt problematisch middelengebruik. Tot slot is in 10% van de gevallen sprake van herval of een vermoeden van herval.

Inhoud

Wie gebruikt wat

Uit de registratiegegevens blijkt dat er een sterk verband bestaat tussen welke doelgroep over iemands drank- of druggebruik contact neemt en de drug waarover het dan blijkt te gaan.

Tabel 8 illustreert dat wanneer ouders contact nemen met De DrugLijn, het in de helft van de gevallen gaat om het cannabisgebruik van hun kind. In tweede orde komt cocaïnegebruik ter sprake. Slechts 7% belt naar aanleiding van het alcoholgebruik van een (jong of volwassen) kind.

Neemt een partner contact, dan ziet het beeld er heel anders uit: het gaat dan in de eerste plaats om alcoholgebruik en voorts in ongeveer even grote mate om cannabis- en cocaïnegebruik. Bellen of mailen andere familieleden naar aanleiding van iemands gebruik, dan gaat het in een kwart van de gevallen om cannabisgebruik of alcoholgebruik. In een geval op vijf betreft het cocaïnegebruik.

Kinderen van gebruikende ouders bellen of mailen in meer dan vier op vijf van de gevallen omwille van het alcoholgebruik van de ouder.

Wanneer vrienden contact nemen met De DrugLijn, is dat in eerste instantie gelinkt aan iemands cocaïnegebruik. Vervolgens blijken cannabis- en alcoholgebruik voor hen in ongeveer even grote mate redenen tot bezorgdheid.

Voor de volledigheid kan hieraan toegevoegd worden dat, wanneer een gebruiker zelf contact neemt, hij dat vooral doet omwille van cannabisgebruik. Ook het eigen alcoholgebruik is vrij regelmatig een reden om te bellen of te mailen. Cocaïnegebruik is dat een stuk minder.

Tabel 8: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

Belangrijkste doelgroepen	**Alcohol-gebruik**	**Cannabis-gebruik**	**Cocaïne-gebruik**
Ouders bellen of mailen naar aanleiding van	7%	51%	12%
Partners bellen of mailen naar aanleiding van	31%	20%	19%
Kinderen van gebruikende ouders bellen of mailen naar aanleiding van	84%	3%	1%
Overige familie belt of mailt naar aanleiding van	24%	26%	20%
Vrienden bellen of mailen naar aanleiding van	20%	21%	23%
Gebruikers zelf bellen of mailen naar aanleiding van	21%	29%	13%



Inhoud

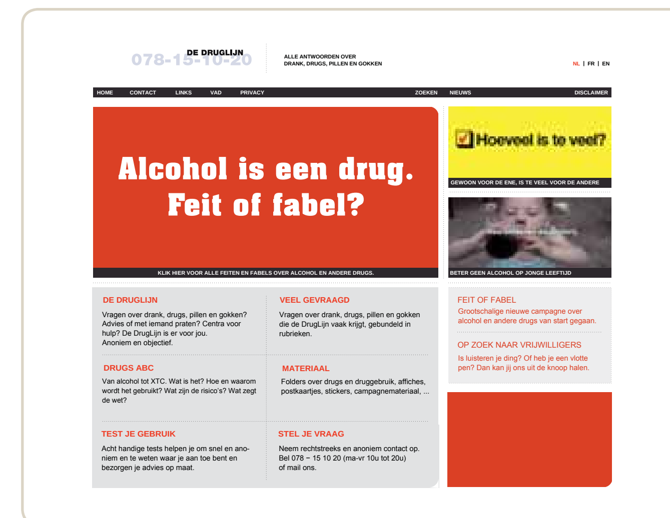
Aantal bezoeken aan www.druglijn.be stijgt met een derde

De uitgebreide cijfers over de telefoonlijn en de e-mailbeantwoording zouden bijna doen vergeten dat ook de DrugLijnwebsite een sterke en steeds belangrijkere component van de werking is. De site heeft immers een vaste stek verworven als referentiepunt voor kant-en-klare info over drank, drugs, pillen en gokken.

Op www.druglijn.be werden in totaal 689 218 pagina's bezocht. Dat is een kwart meer dan de 554 904 uit 2007. Het aantal bezoeken nam overigens nog sterker toe: in 2008 werden 149 860 bezoeken door 113 141 unieke bezoekers geregistreerd. Dat aantal ligt maar liefst 37% hoger dan in 2007.
Het Drugs ABC en de rubriek 'veelgestelde vragen' werden het meest geraadpleegd. Concreet is het de informatie over cannabis, rilatine en cocaïne die het hoogst scoort in de lijst van meest bekeken pagina's. Ook de pagina's die verband houden met alcohol zijn erg populair.

Een site vergt onderhoud en – naast toevoegingen in de nieuwsrubriek – werden naar goede gewoonte ook in 2008 heel wat items aan de rubriek 'veelgestelde vragen' toegevoegd.

Als aanloop naar een grondige inhoudelijke en vormelijke update die op langere termijn volgt, kreeg de home page in het voorjaar van 2008 alvast een nieuwe look. De lancering van de campagne 'Alcohol en andere drugs. De feiten en de fabels.' was een mooie aanleiding voor een nieuw gelayoute homepage die toelaat om de voornaamste items



Inhoud

op de site makkelijker terug te vinden. De bladspiegel zorgt ervoor dat er een pak korter op de bal kan gespeeld worden doordat nieuwe initiatieven, publicaties en campagnes duidelijker onder de aandacht van de bezoekers worden gebracht. Zo werden in de loop van het jaar topics als het nieuwe tv-spotje van De DrugLijn, de coke-sticker-actie van Partywise, de werving van vrijwilligers en een waarschuwing voor een hoax over 'Strawberry Meth' volop in de aandacht geplaatst.

'Stel hier je vraag'

Het contactformulier waarmee mensen naar De DrugLijn kunnen mailen werd verder ingebouwd in een aantal VAD-campagnesites. Daar werd in 2007 al een aanzet toe gegeven en in 2008 werd dit verder uitgebouwd. Het aanbieden van het contactformulier maakt voor bezoekers van die diverse sites niet alleen gebruiksvriendelijk, het verlaagt ook de drempel om hun persoonlijke vragen meteen anoniem aan iemand voor te leggen.
Het contactformulier is inmiddels geïntegreerd in drugsinbeweging.be, acoolworld.be, gratisdrank.be, partywise.be, bekijkheteensnuchter.be/feest, en ook in de campagnepagina's vandruglijn.be/feiten_fabels. Ook al ziet het contactformulier er qua vormgeving niet anders uit dan andere pagina's op die campagnewebsites, achter de schermen is het telkens De DrugLijn die de mailers van antwoord voorziet.



Hoeveel is te veel? Test je gebruik

De DrugLijn nam in 2008 een start op volle kracht. Begin januari ging www.hoeveelisteveel.be online, een website met zogeheten zelftestvragenlijsten die volwassenen toelaten om een eerste evaluatie te maken van hun gebruik.

Op 'Hoeveel is te veel?' zijn acht zelftests terug te vinden, over cannabis, alcohol, speed, cocaïne, XTC, slaap- en kalmeringsmiddelen, gokken en internet. Deze testen bestaan telkens uit tien tot twintig meerkeuzevragen die op enkele minuten tijd kunnen worden ingevuld. Snel, anoniem en gewoon vanachter de eigen pc thuis. De gebruiker krijgt onmiddellijk een eerste evaluatie van zijn gebruik. Afhankelijk van de score komt men in één van drie categorieën terecht, waaraan dan telkens een bepaald advies is verbonden.

De site kreeg bij de lancering onverwacht veel media-aandacht. Op de dag van de lancering haalde de website maar liefst 5 185 bezoekers, gevolgd door 7 407 bezoekers de dag nadien. Over de hele eerste maand bekeken waren er gemiddeld 896 bezoeken per dag. Eens de periode van bekendmaking achter de rug, daalde dit tot gemiddeld zo'n 150 bezoeken per dag. Ook al ligt dat aantal een heel stuk lager, het illustreert dat er toch echt nood is aan een dergelijk online-aanbod.
De zelftest over alcohol is met voorsprong het meest populair (20 597 keer aangeklikt). Deze test werd ongeveer drie keer vaker aangeklikt dan de nummer twee in het lijstje van populaire tests, zijnde cannabis (7 111). Een verrassende nummer drie is de test over internetgebruik (6 557), iets waar De DrugLijn weinig vragen over krijgt, maar binnen de groep van internetgebruikers die op deze testen terechtkomen, leeft het blijkbaar toch. Cocaïne en gokken vervolledigen de top vijf.

De DrugLijn werkte voor dit project samen met de Nederlandse organisatie Jellinek. Een Franstalige versie van de tests werd uitgebouwd door de Franstalige 'drugtelefoon' Infor-Drogues en is te vinden bij www.stopouencore.be.

Inmiddels gaat De DrugLijn verder op het pad van de zogeheten online-vroeginterventie. 'Hoeveel is te veel?' is ondertussen een tweede projectjaar ingegaan. De doelstelling daarvan wordt het tegemoetkomen aan de

vaststelling dat gebruikers nog geregeld naar andere online-informatie of zelfhulp moeten worden doorverwezen. www.hoeveelisteveel is daarom inmiddels uitgebreid met informatie specifiek gericht op volwassenen gebruikers, met kennistesten en een online-zelfhulpprogramma voor cannabisgebruikers die hun gebruik willen stoppen of verminderen.

Een infochat over drugs in Vlaanderen?

Met de jaren is alsmaar duidelijker geworden dat de telefoonlijn en het online-aanbod van De DrugLijn elk andere, maar wel erg complementaire doelgroepen aanspreken. Het toenemende succes van de e-mailservice en de ambitie om een zo ruim mogelijk publiek te bereiken, stimuleert De DrugLijn om op zoek te gaan naar mogelijkheden om het online-aanbod verder uit te breiden.

In de loop van 2008 werkten twee medewerkers aan een rapport waarin de mogelijkheden van een chatservice bekeken worden. Op basis van literatuurstudie, evaluatierapporten van en werkbezoeken aan andere Vlaamse en Nederlandse hulp- en infolijnen werden de kansen, beperkingen, voor- en nadelen een een chatservice in kaart gebracht. Het lijkt erop dat een 'one-to-one chat' (een anonieme chat van persoon tot persoon, en dus niet in groep) potentieel heeft om een betere aansluiting bij de jongste doelgroepen te vinden. Vanuit het standpunt van preventie van alcohol- en andere drugproblemen, biedt het dus een interessant perspectief.

Ook op praktisch en organisatorisch vlak werden de 'do's and dont's' in kaart gebracht. Zo vormt het rapport meteen een leidraad voor een pilootproject. Als ook het beleid overtuigd wordt van de meerwaarde van een chatservice, hoopt De DrugLijn daar snel mee van start te gaan.

Evaluatie

Tevredenheidmeting mailservice

De DrugLijn hecht veel belang aan de evaluatie van haar werking en de kwaliteit van de geboden service. Daarom werden ook in 2008 een paar evaluaties afgerond.

Sinds november 2006 peilt een online-enquête bij de e-mailers die De DrugLijn contacteren naar hun motivatie om te mailen en hun mening over de geboden service. De resultaten worden jaarlijks gebundeld en tonen ook voor 2008 een grote tevredenheid. Op de vraag om de e-mailservice een algemene score tussen 1 en 10 te geven, scoorde de lijn gemiddeld 8,84/10.

De DrugLijn krijgt wel vaker een mailtje om de beantwoorders te bedanken voor hun antwoord. Dat is op zich is al een indicatie voor de tevredenheid van de mailers. Om dit toch wat formeler en structureler te bevragen, werd beslist elke mailer uit te nodigen voor een evaluatie.
Concreet wordt onderaan elk antwoord een oproep tot evaluatie geplaatst, met een externe link naar een anoniem vragenformulier met twaalf gesloten vragen (op leeftijd na). Onderaan dat formulier wordt een vrij veld voorzien voor commentaar en suggesties voor verbetering.
Vier op de tien respondenten (41.98%) geven aan dat mailen hen beter ligt dan bellen en een kwart (26.89%) zegt dat ze De DrugLijn niet zouden bellen. Dat bevestigt de stelling dat de e-mailservice en de telefoonlijn echt een eigen publiek aanspreken. Slechts elf respondenten (5,19%) antwoorden dat de openingsuren van de lijn (maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur) hen slecht uitkomen. De onbereikbaarheid van de telefoonbeantwoorders op bepaalde momenten is dus zelden de reden waarom men mailt.

Er is ook veel vertrouwen in de anonimiteit: 90,57% van de respondenten vindt dat die 'voldoende' of 'zeker voldoende' gegarandeerd wordt. Voorts is er ook tevredenheid over de termijn waarbinnen men antwoord krijgt (74,88% is heel tevreden), over de lengte en de toon van het antwoord (respectievelijk 98,11% en 79,05% is tevreden). 63,98% vindt het antwoord 'erg persoonlijk en op maat' geschreven en nog eens 28,91% vond het 'voldoende persoonlijk en op maat'.
Minstens even belangrijk is het feit dat 43,87% zich 'erg verdergeholpen' en nog eens 42,45% zich 'voldoende verdergeholpen' voelt met het antwoord van De DrugLijn.

De resultaten tonen aan dat De DrugLijn er – ondanks een grote toename (met 20%) van het aantal mails – in geslaagd is om de geboden kwaliteit in 2008 te handhaven. Uiteraard blijft de lijn ernaar streven om de service nog te verbeteren waar mogelijk.

Inhoud

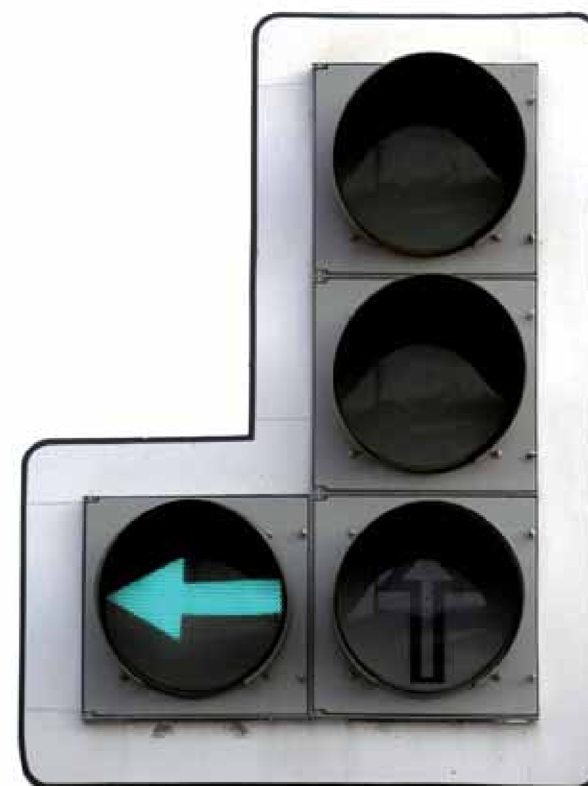
Evaluatie doorverwijsbeleid

In de jaarcijfers van dit rapport werd reeds vermeld dat meer dan de helft van alle bellers en mailers doorverwezen wordt. Mensen wegwijs maken in de drughulpverlening en -preventie is immers een van de kerntaken van De DrugLijn. Omdat doorverwijzen zo belangrijk is, is De DrugLijn zich steeds bewust geweest van fundamentele vragen, zoals: ‘wordt er correct doorverwezen, is er genoeg zicht op de werking van centra en diensten waarnaar verwezen wordt’, maar ook ‘hoe ervaren de diensten de verwijzingen door De DrugLijn’. Toen de kans zich aanbood, werden die vragen meteen de basis voor een evaluatie van het doorverwijsbeleid.

De anonimiteit van de contacten en het feit dat ze in de meeste gevallen ook eenmalig zijn, maakt het quasi onmogelijk om bellers of e-mailers naderhand te bevragen over de kwaliteit van de doorverwijzingen. Daarom werd ervoor gekozen om een aantal centra waarnaar vaak doorverwezen wordt om feedback te vragen over de aanmeldingen die ze via De DrugLijn krijgen.

Reeds in 2007 startte een studente criminologie aan de K.U. Leuven, in het kader van haar stage, met de voorbereiding en uitvoering van die evaluatie. In 2008 verscheen het eindrapport.

Uit de evaluatie bleek dat de bevraagde centra niet systematisch registreren of cliënten zich aanmelden na verwijzing door De DrugLijn. Toch leefde unaniem de overtuiging dat De DrugLijn door haar toegankelijkheid een belangrijke functie heeft in het vergemakkelijken van de doorstroming naar de hulpverlening. Bijna alle geïnterviewden waren ook van oordeel dat de grote meerderheid van de doorverwijzingen consequent en correct verloopt.
De vaststelling die De DrugLijn het meest verheugde, was de grote bereidheid tot verdere afstemming in het doorverwijzen: elke geïnterviewde stond ervoor open om in de toekomst op regelmatige basis contact te houden en waar mogelijk verder feedback te geven over de doorverwijzingen door De DrugLijn. Die conclusie heeft het DrugLijn-team ertoe geïnspireerd om voortaan jaarlijks een aantal centra te contacteren voor verder individueel overleg over hun aanbod en de doorverwijzingen door de lijn.



Inhoud

Campagnes en publicaties: highlights

Alcohol en andere drugs.
De feiten en de fabels.
Een campagne met veel weerklank

VAD is de Vlaamse partner in de nationale vzw iDA (informatie over Drugs & Alcohol – information Drogue & Alcool). Die vzw is in 2006 opgericht om jaarlijks een federale campagne in het kader van het Fonds ter Bestrijding van Verslavingen vorm te geven.
Op 29 januari 2008 lanceerde iDA haar eerste preventiecampagne. De DrugLijn en de Franstalige lijn Infor-Drogues kregen daarin een prominente rol toebedeeld.
De campagne bediende zich van een eenvoudig maar sterk concept van feiten en fabels. Stellingen zoals
'Alcohol is een goede slaapmuts', 'Alle jongeren gebruiken cannabis' of 'Alcohol + XTC = plezier' wilden mensen doen stilstaan bij hun eigen gebruik en dat van anderen. Daarnaast brengen feiten en fabels ook makkelijk een discussie op gang. Alle feiten en fabels werden afgesloten met een contactmogelijkheid: voor Vlaanderen was dat De DrugLijn.
Het publieksluik liep van 29 januari tot 25 februari 2008. De sobere stellingen op een fel rode achtergrond waren te zien op panelen van twintig vierkante meter, televisiespotjes, krantenadvertenties en Boomerangkaartjes. Voor professionelen ontwikkelde iDA een brochure en affiches.

De DrugLijn was met andere woorden volop in het straatbeeld en de media aanwezig. Nooit eerder kreeg de lijn zo'n grote visibiliteit toebedeeld. Dat de impact op het aantal vragen aan de lijn ook navenant was, werd in de jaarcijfers in dit rapport reeds toegelicht.

Inhoud



DrugLijn of lijntje drugs?
Een cocaïnecampagne op partytoiletten

'Partywise' is het uitgaansconcept van VAD waar De DrugLijn altijd al nauw bij betrokken was. Op de vooravond van de editie 2008 van de Gentse Feesten en Ten Days Off lanceerde Partywise een campagne over cocaïnegebruik in het uitgaansleven.
Op honderden toiletten in clubs en op festivals werden stickers gekleefd om de aandacht te vestigen op het stijgende gebruik van cocaïne in het uitgaansleven. Van ver lijkt elke sticker op een lijn cocaïne. Maar van dichtbij is het gewoon een sticker met daarop in witte letters 'De DrugLijn: 078-15 10 20 – www.druglijn.be'.
Het zwaartepunt van de campagne lag in juli, omdat er dan in Vlaanderen het hardst gefeest wordt (onder andere met de Gentse Feesten). Maar ook in de maanden augustus en september werd nog volop gestickerd.
De cocaïnecampagne wilde niet alleen de aandacht vestigen op cocaïnegebruik, maar het gebruik ook bespreekbaar maken en partygangers voldoende achtergrondinformatie geven om hun gebruik met kennis van zaken af te wegen. 'Informeren' en 'bespreekbaar maken' zijn uiteraard doelstellingen die De DrugLijn niet vreemd zijn. Partywise en de lijn zijn dus ideale partners waren. Vanop de DrugLijn-homepagina werd een zomer lang nadrukkelijk gelinkt naar www.partywise.be. Die was naar aanleiding van de campagne voorzien van een coke-special-pagina met onder andere extra informatie over cocaïne en tips om de risico's van cocaïnegebruik te verminderen.

De Standaard Solidariteitsprijs.
Bijna de mooiste van de krant

Net als elke zomer organiseerde de krant De Standaard ook in 2008 haar wedstrijd waarmee ze social-profitorganisaties en de reclamewereld wil samenbrengen. Meer dan honderd organisaties en actiegroepen schreven zich in, hopend dat ze zouden worden geselecteerd en als finalist een advertentie cadeau zouden krijgen. De redactie selecteerde 24 finalisten en De DrugLijn was een van hen. Op 8 augustus verscheen de paginagrote advertentie in de krant.
De hoofdprijs binnenhalen zat er niet in, maar bij de bekendmaking van de winnaar werd De DrugLijn samen met drie andere organisaties nog eens expliciet geprezen voor het sterke ontwerp. De advertentie (makers: HowBizaar en Wim Vanderweghen) kreeg volgende commentaar van de jury: "Bijzonder sterk beeld. De mooie outfit, de kleuren,… allemaal in een wat hedendaagsere uitvoering van Sneeuwwitje zoals we haar van Disney kennen. Het contrast tussen de visual en de boodschap blijkt groot. Precies daardoor komt een wrange maar noodzakelijke aanbeveling zo overtuigend aan."



Inhoud

Haal jij ons uit de knoop?

Duizenden bellers en e-mailers wachten op antwoord ...

Is luisteren je ding? Of heb je een vlotte pen?
Kan jij je een aantal uren per week vrijmaken? In Brussel?

WORD VRIJWILLIGER BIJ DE DRUGLIJN

Wij zorgen voor:
- vrijwilligerswerk dat het verschil maakt
- een degelijke basisvorming, continue bijscholing en begeleiding

DE DRUGLIJN
078-15-10-20
Bel ma-vr 10-20u of mail via www.druglijn.be

Werven van vrijwilligers: *De DrugLijn in de knoop*

Zonder de onbaatzuchtige inzet van een ploeg vrijwilligers zouden de duizenden oproepen en e-mails nooit beantwoord raken. Maar net zoals voor andere telefoonlijnen is het doorheen de jaren ook voor De DrugLijn alsmaar moeilijker om kandidaten te vinden.
Net als de voorbije jaren probeerde De DrugLijn vrijwilligers te werven via banners op VAD-websites, via krantenadvertenties en met affiches die verspreid werden naar lokale besturen, culturele centra, welzijnscentra en openbare diensten.
In 2008 werd beslist om extra werk te maken van de werving. Er werd een nieuwe flyer aangemaakt en DrugLijnmedewerkers trokken er zelf op uit om die te verspreiden in treinstations. Voor het eerst werd er ook geafficheerd in stations in Brussel en de Vlaamse rand en in de marge waren er ook oproepen via de radio, in weekbladen, enzovoort. Kortom, de inspanningen waren groter dan ooit, maar helaas mocht dat niet baten: de respons was nog nooit zo beperkt en het aantal kandidaat-vrijwilligers blijft ongekend laag. Met spijt in het hart werd de jaarlijkse opleiding van nieuwe vrijwilligers daarom geannuleerd.

De DrugLijn is dringend op zoek naar vrijwilligers die willen helpen bij het te woord staan van bellers en het beantwoorden van e-mails.
Interesse? Neem gewoon contact op met de lijn.

'De meest gestelde vragen' Een opgefriste reeks van elf folders.

De DrugLijn beschikt over een eigen aanbod aan drukwerk om haar telefoonnummer en website te promoten, maar heeft met de jaren ook een eigen reeks inhoudelijke folders uitgebouwd. 'Meest gestelde vragen' is een reeks folders die telkens een thema aankaarten waarover veel vragen gesteld worden of waar misvattingen over bestaan. Op die manier gaat een aantal van die folders inhoudelijk een stap verder dan algemene en feitelijke kennis: ze bieden vaak een eerste antwoord aan wie in zijn of haar omgeving met druggebruik geconfronteerd wordt.

Sinds de start van deze reeks, kwam er grosso modo elk jaar een nieuwe folder bij. In 2008 was dat uitzonderlijk niet het geval. In plaats daarvan werd volop werk gemaakt van een update van de bestaande reeks. In 2007 werden al een paar folders uit de reeks herwerkt, in 2008 werd deze klus afgerond.
Op die manier kan De DrugLijn na vijftien jaar een reeks van elf folders aanbieden die naar inhoud (en voor sommige folders ook naar vorm) opgefrist zijn.

Drugs & zwangerschap – Mijn kinderen en drugs … als ze maar clean zijn? – Drugs en de wet – Drugs en urinetesting – Combigebruik – Stoppen met drank, drugs, pillen en gokken – Iemand steunen bij het stoppen met drank, drugs, pillen en gokken – Drugs in cijfers – Cocaïne – Cannabis – Speed

Inhoud

Congressen & studiedagen: blikvangers

FESAT
European Foundation of Drug Helplines

De DrugLijn is al meer dan tien jaar lid van de European Foundation of Drug Helplines (FESAT), een netwerk van zo'n veertig alcohol- en druglijnen.
2008 was voor FESAT het jaar van een nieuwe start. Lijnen uit Roemenië en Australië sloten zich bij het netwerk aan en een vernieuwd bestuur maakte werk van een subsidieaanvraag bij de Europese Commissie. Als vicevoorzitter van FESAT was de coördinator van De DrugLijn daar nauw bij betrokken. In het najaar werd de aanvraag goedgekeurd, wat FESAT meteen wat financiële slagkracht voor nieuwe activiteiten gaf.
Een eerste belangrijk bewijs daarvan was een tweedaagse opleiding die op 29 en 30 september 2008 in Lissabon plaatsvond. Aan dit 'Training Seminar for Junior Drug Help Line Workers' namen veertien mensen uit elf Europese landen deel, onder wie ook een medewerker van De DrugLijn.
Naast een kennismaking met FESAT als organisatie bood de vorming een ruim forum aan de deelnemers om de werking van hun eigen telefoonlijn toe te lichten. Ondanks de talrijke gelijkenissen bleken vooral de verschillen leerrijk te zijn.
De vorming had oog voor de basisvoorwaarden van het telefoonwerk: via rollenspel werd het belang van gesprekstechnieken geïllustreerd en een presentatie toonde de meerwaarde van een degelijke rapportering van data over oproepen. Aan de hand van sessies over chatten en een sms-service kwam ook het belang van nieuwe media voor drughulplijnen aan bod. Tot slot was er ook ruimte voor knelpunten en hete hangijzers die in de loop van het trainingsseminarie opdoken.

Via FESAT kwam er ook buitenlandse aandacht voor het online-aanbod van De DrugLijn. Hoe klein Vlaanderen geografisch ook is, van alle FESAT-leden heeft De DrugLijn een van de sterkst uitgebouwde e-mailservices. Over heel Europa verbreden alcohol- en drughulplijnen hun werking met een online-aanbod. Naar aanleiding van hun plannen om met online-beantwoording te starten, nam een van de grootste telefoonlijnen uit Europa, de Franse 'Drogues Alcool Tabac Info Service', contact op met De DrugLijn voor uitwisseling van ervaringen.

De DrugLijn droeg ook actief bij tot het monitoringproject van FESAT. Aan de hand van halfjaarlijkse vragenlijsten brengt dit unieke project in kaart of drughulplijnen in Europa vragen over nieuwe drugs of nieuwe vormen van druggebruik krijgen. De data die op die manier verzameld worden, vinden hun weerslag in halfjaarlijkse rapporten die naar diverse Europese instanties verspreid worden.



(Z)onder invloed: een studiedag voor ouders

Op zaterdag 11 oktober organiseerden VAD en De DrugLijn, in samenwerking met CGG Eclips, CGG VAGGA, CAD Limburg, De Kiem, GGZ Waas en Dender en De Eenmaking de studiedag '(Z)onder invloed'.
De studiedag focuste op druggebruik in het gezin, een thema waar De DrugLijn elke dag mee te maken krijgt. 160 ouders en hulpverleners woonden de studiedag bij.
De studiedag richtte zich in eerste instantie tot de ouders van druggebruikende kinderen zelf en wilde op de eerste plaats hun noden op de voorgrond brengen. De deelnemers kregen een verwelkoming van dr. Frieda Matthys, voorzitter van VAD. De toenmalige minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Steven Vanackere leidde de studiedag in. Dit was voor vele ouders een blijk van erkenning voor hun soms precaire situatie. Vervolgens zorgde De DrugLijn voor een blik op de vragen en bezorgdheden waarmee ouders bij de lijn aankloppen. Nadien werd in sessies ingegaan op 'liefhebben en begrenzen, een moeilijk evenwicht' en 'de invloed van drugverslaving op het gezinsleven'.
Na een pauze kregen de deelnemers de mogelijkheid om juridische vragen te stellen aan een advocaat. De evaluatie leerde dat veel deelnemers vragende partij waren voor een vervolg op dit unieke initiatief en met een tevreden gevoel naar huis keerden.



Inhoud

COLOFON

Redactie
Tom Evenepoel, coördinator De DrugLijn

Vormgeving en druk
epo.be

Verantwoordelijke uitgever
Frieda Matthys
Vanderlindenstraat 15
1030 Brussel





VERENIGING VOOR
ALCOHOL- EN ANDERE
DRUGPROBLEMEN vzw

DE DRUGLIJN

078-15-10-20

Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken

Inhoud